

Jurnal Enersia Publika, Vol. 5, No. 1, Juni 2021, Hal 342-353

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ERA *NEW NORMAL* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU KABUPATEN GUNUNGKIDUL

**Desita Soviana Putri, Nurhadi**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta

*Korespondensi penulis: desitasovianaputri@gmail.com, nurhadi.radjais@gmail.com*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebijakan sistem pelayanan publik untuk mencapai kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor kesenjangan kualitas pelayanan publik pada era new normal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul.

Hasil penelitian menunjukkan ada dua kebijakan sistem pelayanan untuk mencapai kualitas pelayanan pada era new normal yakni sistem pelayanan online dan tatap muka dengan protokol kesehatan. Adanya faktor kesenjangan kualitas pelayanan publik pada era new normal yakni Gap 1 (persepsi manajemen) dan Gap 2 (persepsi kualitas). Faktor Gap 1 yakni orientasi penelitian yang kurang dan faktor Gap 2 yakni kurang tepatnya persepsi feasibilitas. Faktor pendukung masing-masing gap antara lain terpenuhinya sistem pelayanan, tujuan dan manfaat sistem pelayanan sejalan, layanan aduan, komunikasi ke atas, mekanisme pengaduan, struktur organisasi sederhana, komitmen organisasi kuat, aturan jelas, tujuan organisasi dan spesifikasi kualitas sesuai, kemampuan pegawai, standar kinerja, sarana prasarana, kekompakan, penempatan, peran dan kompetensi pegawai tepat; teknologi, kontrol pengawasan, evaluasi kinerja, koordinasi, keterbukaan informasi, jaminan pelayanan dan keamanan keselamatan pengguna. Faktor penghambat masing-masing gap antara lain ketidakmampuan sebagian masyarakat menggunakan teknologi, sistem online paten, bertahap, mis komunikasi, kurang sosialisasi, sarpras yang belum terpenuhi, kurangnya riset, standar pelayanan belum ditingkatkan, belum ada lembaga pemantau investasi, dan belum ada jam ekstra.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Kebijakan, Faktor Kesenjangan, Faktor Pendukung Dan Penghambat, Era New Normal, DPMPT Kabupaten Gunungkidul.

### ***Abstract***

*Research aims to understand policy public service system to reach the quality of public service and the factors in the quality of public services in the new normal in the investment and integrated services gunungkidul district.*

*The research result show there are two policy service system for achieving the quality of services in the new normally with service system online and face to face with health protocol. The factors in the quality of public service in the new norma with management perception gap 1 and 2 of the quality gap. The gap is 1 less research orientation and the gap 2 feasibilitas perception in inaccurate. Factors supporting fulfill their eachgap among others, service system the purpose and benefits in line, service system service complaint, communication upward, the complaints mechanism, the organization structure simple, organization strong commitment, the clear, organization goals and specifical qualities appropriate, ability employees, performance standard, infrastructure, compactness, the role and competence employees, technology right, supervision, control performance evaluation, coordination, freedom of information, service scheme users and security safety. Factors which gap among others inability of people use, technology in some ways the online system, patent gradual, mis communication lack of socialization, unfulfilled the lack of, research have not improved, standart of service there is no monitoring, investment institutions and yetthere extra hours.*

***Key Words:*** *The Quality of Services, Policy, Gap, the Supporters, Barrier New Normal, DPMPT Gunungkidul District*

## A. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan untuk berdiri, hal ini tertuang dalam Pembukaan UUD 1945 pada alenia ke empat yang mengamanatkan tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Amanat tersebut bermakna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (7) menyebutkan, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Untuk itu setiap penyelenggara pelayanan memerlukan standar pelayanan.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 menyebutkan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi; dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan

prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Situasi pelayanan publik saat ini mengalami perubahan akibat pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) sejak awal tahun 2020. Seperti pemberlakuan *physical distancing* (menjaga jarak aman antar warga) dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah No 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) pada tanggal 31 Maret 2020 pun membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik. Selanjutnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang memberlakukan work from home (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional dengan bertatap muka langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu sistem online (Lumbanraja, 2020).

Kondisi pandemi Covid-19 mengubah banyak hal dalam kehidupan kerja, termasuk birokrasi. Setelah melewati masa pandemi covid-19, pada 27 Mei 2020 kementerian dalam negeri menetapkan Keputusan Kementerian Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tata Normal Baru Produktif dan Aman Corona Virus Disease 2019 Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Dalam keputusan tersebut, terdapat enam syarat penerapan Masyarakat Produktif dan Aman Covid-19, salah satunya yakni penerapan protokol kesehatan dalam melakukan aktifitas kerja melalui penerapan jaga jarak, fasilitas cuci tangan, dan etika pernapasan (memakai masker). Menghadapi situasi new normal pemerintah melakukan beberapa penyesuaian ruang kerja baru, yakni proses mendesain perubahan birokrasi dengan mempergunakan berbagai perkembangan teknologi (Taufik, 2020). Pelayanan dengan tatanan normal baru ini seperti yang diterapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Gunungkidul.

Dengan kondisi new normal ini jaminan keselamatan pengguna pelayanan sangat penting. Hal ini pun sesuai dengan standar pelayanan yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 pasal 21 huruf m yakni, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan. Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Gunungkidul pelayanan tatap muka dilakukan dengan protokol kesehatan dengan penggunaan masker, faceshield, dan sarung tangan bagi petugas. Penyediaan tempat cuci

tangan, cairan handsanitizer, pembatas kaca untuk meja pelayanan, alat pensteril berkas, pengaturan jarak kursi ruang tunggu, pembersihan dan sterilisasi ruangan, meja dan kursi.

Bupati Gunungkidul menyampaikan bahwa MPP ini menjadi komitmen Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dalam hal pelaksanaan reformasi birokrasi, hal ini dikarenakan semua jenis pelayanan publiknya bergabung menjadi satu pintu di satu lokasi. Bupati Gunungkidul juga menyampaikan bahwa MPP tidak hanya digunakan oleh warga Gunungkidul, akan tetapi terbuka juga bagi warga di luar Gunungkidul yang akan memanfaatkannya. Disamping itu beliau menjamin bahwa layanan administrasi di MPP ini akan lebih efisien, efektif, cepat dan profesional. Oleh karenanya diharapkan kehadiran MPP ini akan bisa membantu menarik investor untuk berusaha di Gunungkidul, karena merasa lebih dimudahkan dalam urusan administrasi dan birokrasi perizinannya. Disamping itu Bupati berharap bahwa kehadiran MPP akan berdampak sangat positif pada perekonomian masyarakat sekitar dan Gunungkidul pada umumnya (Website DPMPT, Peluncuran Awal Mal Pelayanan Publik Gunungkidul, 2020).

Perubahan kebijakan adaptasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Kabupaten Gunungkidul untuk tetap mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut walaupun dalam era new normal menghadapi pandemi covid-19 sesuai dengan konsepsi lima kesenjangan tentang hambatan pencapaian kualitas pelayanan. Zeithaml, Parasuraman & Berry

(1990) dalam (Ratminto, 2006) mengemukakan manajemen pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya lima gap, yaitu gap persepsi manajemen, gap persepsi kualitas, gap penyelenggaraan pelayanan, gap komunikasi pasar, dan gap kualitas pelayanan.

Terkait sarana, tidak ditemukan kotak saran pengaduan di Mal Pelayanan Publik, sehingga masyarakat jika ada keluhan ketika di lokasi langsung menyampaikan ke petugas pelayanan. Papan informasi sebelumnya ada di kantor DPMPT, namun di Mal Pelayanan Publik belum disediakan. Kemudian wastafel Mal Pelayanan Publik tidak ada penunjuk dan informasi cara mencuci tangan dengan baik yang tertempel seperti di kantor DPMPT sebelumnya. Walaupun sebelumnya di kantor DPMPT ada sekat akrilik di meja pelayanan namun DPMPT di MPP tidak ditemukan.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **B.1 Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Boediono (2003:60) seperti yang dikutip dari (Eka, 2017), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Selanjutnya pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat

secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997).

Sedangkan kata “publik” dalam kebijakan publik dapat dipahami ketika dikaitkan dengan istilah “privat”. Dengan menelusuri literatur sejarah Romawi, Gobetti (2007) memilah istilah privat dalam kaitannya dengan individu atau person; sedangkan publik merujuk pada komunitas atau negara. Dalam analisis Gobetti, John Locke termasuk pemikir politik yang lebih menekankan pada kepentingan privat atau individu, sedangkan Thomas Hobbes meyakini urusan publik atau negara lebih penting (Handoyo, 2012). Menurut Nurcholis (2005:178) seperti yang dikutip dari (Eka, 2017), memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **B.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan**

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37) kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal.

Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal Pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal Pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan. Hal ini meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

### **B.3 Adaptasi Kebijakan Pada Era New Normal**

Kebijakan publik atau kebijaksanaan negara adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat (Islamy, 2016). Dengan demikian adaptasi kebijakan artinya serangkaian tindakan yang dilaksanakan ataupun tidak oleh pemerintah disesuaikan dengan kondisi yang sedang dialami/terjadi untuk tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat.

(Lewin, 1951) mengidentifikasi beberapa hal dan alasan yang harus dilaksanakan oleh seorang pimpinan

organisasi dalam merencanakan suatu perubahan, yaitu:

- a. Perubahan hanya boleh dilaksanakan untuk alasan yang baik.
- b. Perubahan harus secara bertahap.
- c. Semua perubahan harus direncanakan dan tidak secara drastis atau mendadak.
- d. Semua individu yang terkena perubahan harus dilibatkan dalam perencanaan perubahan.

### **C. Metodologi Penelitian**

#### **C.1 Metode**

Kata 'metode' menunjuk pada teknik yang digunakan dalam penelitian seperti survey, wawancara dan observasi. Metode penelitian secara umum dimengerti sebagai suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan penentuan topik, pengumpulan data dan menganalisis data, sehingga nantinya diperoleh suatu pemahaman dan pengertian atas topik, gejala atau isu tertentu (Raco, 2010).

#### **C.2 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2014) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Hasil pengkajian dari Lexy J. Moelong (2014) menyebutkan salah satu ciri deskriptif bahwa data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari



naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

### C.3 Teknik Pengumpulan Data

#### C.3.1 Teknik Observasi

Observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena yang diselidiki. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala-gejala atau fenomena (kejadian atau peristiwa) secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan (Anggara, 2015). Untuk itu peneliti melakukan pengamatan langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul tepatnya di Mal Pelayanan Publik bertempat di Terminal Dhaksinarga Lantai 2(dua) di Selang, Wonosari Gunungkidul.

#### C.3.2 Teknik Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden, dan jawaban responden dicatat atau direkam. Wawancara dapat dilakukan, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data. Wawancara langsung diadakan dengan orang yang menjadi sumber data dan dilakukan tanpa perantara, baik tentang dirinya maupun tentang segala sesuatu yang berhubungan dengannya untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Wawancara tidak langsung dilakukan terhadap seseorang yang dimintai keterangan tentang orang lain (Muhammad Ali, 1992: 64) dalam (Anggara, 2015). Disini peneliti melakukan wawancara kepada informan penelitian diantaranya untuk mendapatkan informasi mengenai kebijakan

kebijakan sistem pelayanan publik untuk mencapai kualitas pelayanan publik serta faktor kesenjangan kualitas pelayanan publik pada era *new normal* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul.

#### C.3.3 Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya berupa pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa, dan berguna bagi sumber data, bukti, informasi kealamiah yang sukar diperoleh, sukar ditemukan dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki (Sedarmayanti, 2002: 86) dalam (Anggara, 2015).

## D. Hasil dan Pembahasan

### D.1 Kebijakan Sistem Pelayanan Publik Pada Era New Normal

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul menyelenggarakan pelayanan publik selama pandemi covid-19 terutama new normal tidak memiliki hambatan yang besar sehingga tidak berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan tatap muka dengan protokol kesehatan sebenarnya tidak terlalu membatasi, selain itu pelayanan online juga diselenggarakan sehingga pelayanan tetap bisa berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Drs. Irawan Jatmiko, MSi selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten

Gunungkidul pada tanggal 21 Desember 2020 sebagai berikut:

*“untuk pelayanan hambatannya kita harus membatasi dengan protokol kesehatan, bukan hambatan, jadi itu meyakinkan pada warga untuk menaati protokol kesehatan, pandemi covid-19 tidak berpengaruh dengan penyelenggaraan pelayanan disamping layanan langsung juga ada pelayanan online.”*

Sesuai teori (Lewin, 1951) kebijakan ini memiliki hal-hal dan alasan yang harus dilaksanakan oleh Kepala Dinas selaku pemimpin organisasi dalam merencanakan suatu perubahan kebijakan sistem pelayanan selama new normal, antara lain:

a. Perubahan hanya boleh dilaksanakan untuk alasan yang baik.

Alasan perubahan kebijakan dengan pelayanan tatap muka dengan protokol kesehatan dan pelayanan online yang terus dilakukan yakni karena menyesuaikan kondisi pandemi covid-19. Tatap muka perlu dijalankan karena masyarakat masih perlu pendampingan selain itu tetap menerapkan protokol kesehatan untuk menjaga dan mencegah penyebaran covid-19 dan pelayanan online memudahkan masyarakat melakukan pelayanan dimana saja tentunya bisa diakses dirumah, jadi masyarakat tidak perlu datang sehingga menjaga serta mengurangi risiko paparan virus covid-19. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Drs. Irawan Jatmiko, MSi selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul pada tanggal 21 Desember 2020 sebagai berikut:

*“tentu perubahan kebijakan menyesuaikan kondisi pandemi covid-19 jadi*

*dilaksanakan untuk alasan yang baik, meskipun ada mal kita menyesuaikan kondisi pandemi.”*

Dengan demikian perubahan kebijakan adaptasi pandemic terutama new normal sudah dengan alasan yang baik.

b. Perubahan harus secara bertahap

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul melakukan perubahan sistem pelayanan menjadi online dalam rangka mengatasi adaptasi pandemi tidak dilakukan bertahap. Hal ini dikarenakan sistem online sudah dilakukan sejak awal sehingga ketika ada pandemi covid-19 pelayanan online sudah dapat terus diterapkan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Drs. Irawan Jatmiko, MSi selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul pada tanggal 21 Desember 2020 sebagai berikut:

*“Perubahan kebijakan tidak dilakukan bertahap, kebetulan online sudah dilakukan sejak dahulu begitu pandemi bisa langsung diterapkan.”*

Sedangkan perubahan sistem pelayanan tatap muka dengan protokol kesehatan melalui tahapan dari penyiapan sarana prasarana dengan pengaturan jaga jarak dan pengaturan pengunjung bisa masuk, serta sosialisasi ke pemohon. Sistem tatap muka tersebut dengan delapan pelayanan saja yang online setelah itu mulai tahun 2021 semua pelayanan dilakukan secara online. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan ibu Etni Priskila Saweho, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Data dan Informasi.



c. Semua perubahan harus direncanakan dan tidak secara drastis atau mendadak.

Perubahan kebijakan sistem pelayanan sudah direncanakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan tidak dilakukan secara drastis dan mendadak. Hal ini karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul telah menyesuaikan dengan sistem online yang sudah ada dan perencanaan pelaksanaan sistem tatap muka dengan persiapan protokol kesehatan baik sarana yang mendukung maupun budaya serta penampilan petugas dengan mengenakan masker dengan adanya kondisi pandemic covid-19 terutama new normal. Pernyataan dari Bapak Drs. Irawan Jatmiko, MSi selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul pada tanggal 21 Desember 2020 sebagai berikut:

*“Direncanakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, tidak drastis atau mendadak karena begitu ada pandemi bisa cepat menyesuaikan karena sistem online sudah dilakukan dari dulu.”*

## **E. Penutup**

### **E.1 Kesimpulan**

Perubahan kebijakan dilaksanakan untuk alasan yang baik, untuk online tidak bertahap dan offline ada tahapan sendiri, perubahan sudah direncanakan dan tidak secara drastis atau mendadak, semua petugas/pegawai pelayanan yang terkena perubahan dilibatkan dalam perencanaan perubahan.

DPMPT Kabupaten Gunungkidul dalam beradaptasi dengan kondisi pandemi sudah melakukan penyesuaian sistem kerja dengan menjalankan protokol kesehatan dalam aktivitas keseharian dan pelaksanaan tugas kedinasan di kantor (work from office/WFO) dan di rumah (work from home/WFH); dukungan sumber daya manusia sudah terpenuhi dengan penilaian kinerja dari penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lkji), pengawasan internal berjenjang dan evaluasi kinerja pelaksana melalui Survei Masyarakat dan pengelolaan pengaduan, dan pegawai pelayanan sudah disiplin; dukungan infrastruktur dengan sudah tersedianya sarana dan prasarana penyesuaian protokol kesehatan serta teknologi sebagai pendukung pelayanan online.

### **E.2 Saran**

Diharapkan kebijakan sistem pelayanan di DPMPT Kabupaten Gunungkidul memberikan solusi pelayanan, sistem pelayanan perlu ditingkatkan, dan sosialisasi lebih luas dan konsultasi publik terus dilakukan agar masyarakat yakin dan aman dengan adanya sistem pelayanan tersebut, perlu penyediaan alat protokol kesehatan secara gratis.

Diharapkan faktor kesenjangan kualitas pelayanan dapat diatasi dengan tepat oleh DPMPT Kabupaten Gunungkidul agar dapat mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik terutama pada era *new normal*. Sistem online dan komunikasi perlu diperbaiki, penyediaan sarana prasarana pendukung yang belum terpenuhi, adakan riset tentang feasibilitas layanan, standar pelayanan perlu ditingkatkan, pengadaan lembaga pemantau investasi, pengadaan sosialisasi

yang lebih luas, dan waktu khusus diluar jam operasional kantor. Kontrol publik perlu melibatkan masyarakat LSM dan swasta, DPMPT dapat mengintegrasikan hasil penilaian IKM dengan perangkat E-Lapor (laporan aspirasi dan pengaduan masyarakat) yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DIY yang terkoneksi sistem nasional secara online.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- BNPB. (2020). *Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19*. Retrieved Juni 9, 2020, from <http://www.covid19.go.id>
- Denhart, J. V. (2007). *The New Public Service : Serving, not Steering*. Armon, New York: M.E. Sharpe.
- DPMPT, G. (2018). *Buku Profil DPMPT Kab. Gunungkidul Tahun 2018*. Gunungkidul: DPMPT Gunungkidul.
- Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Birokrasi Kontekstual: Kembali ke Jalur yang Benar*. Yogyakarta & Jakarta: Gadjah Mada University & LAN.
- Eka. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai. *Jurnal Niara Vol.9 No.2*, 100-109.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Habibi, A. (2020). Normal Baru Pasca Covid-19. 'Adalah : Buletin Hukum dan Keadilan', Vol. 4, No. 1, 197-204.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya Semarang kerja sama Fakultas Ilmu Sosial UNEs.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Islamy, M. I. (2016). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kuswati, R. E. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *Skripsi*, 16.
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. New York: Harper.
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal Vol.3 Issue 2*, 220-231.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Otoritas Vol. 1 No.2*, 81-90.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Vol. VI No.1*, 1-18.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A. V. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing Vol. 49*, 41-50.
- Pemda DIY. (2020). *Yogyakarta Tanggap Covid-19*. Retrieved Juni 9, 2020, from <http://corona.jogjapro.go.id>

- Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P), D. (2020, Maret 27). *Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disese (Covid-19) Rev-4*. Retrieved April 4, 2020, from Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: <http://www.kemkes.go.id>
- Prasojo, E. (2020, Juni 13). *"Normal Baru" Birokrasi*. Retrieved Desember 20, 2020, from Opini (Kompas.id): <https://kompas.id>
- Raco, J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ratminto, d. A. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Selamat, F. (2020, Juni 26). *Memprediksi "New Normal" yang Sesungguhnya*. Retrieved November 12, 2020, from Untar untuk Indonesia : <https://nasional.kompas.com>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Taufik, d. H. (2020). Birokrasi Baru untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol.2, No.1*, 1-18.
- Tim Komunikasi Publik Gugus Tugas Nasional. (2020, Juni 8). *Lima Tahapan Menuju Masyarakat Aman COVID-19 dan Produktif*. Retrieved Desember 19, 2020, from Satgas Penanganan Covid-19: <https://covid19.go.id>
- Warella, Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: BP Undip.
- Web Pemkab Gunungkidul. (2021). *Sekilas Gunungkidul (Profil)*. Retrieved Januari 20, 2021, from Web Portal Resmi Pemerintah Kabupaten Gunungkidul: <https://gunungkidulkab.go.id>
- Website DPMPT, G. (2020, Juli 2). *Layanan Tatap Muka Kembali Dibuka*. Retrieved Januari 12, 2021, from DPMPT Kabupaten Gunungkidul: <https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id>
- Website DPMPT, G. (2020, April 2). *Pelayanan Perizinan Dan Nonperizinan Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19*. Retrieved Januari 11, 2021, from DPMPT Kabupaten Gunungkidul: <https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id>
- Website DPMPT, G. (2020, Desember 18). *Peluncuran Awal Mal Pelayanan Publik Gunungkidul*. Retrieved Januari 13, 2021, from DPMPT Kabupaten Gunungkidul: <https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id>
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah No 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 440-830 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatanan Normal Baru Produktif dan Aman Corona Virus Disease 2019 untuk

Aparatur Sipil Negara (ASN) serta  
Pemerintah Daerah

- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung
- Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIALAN Press.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi offset.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Yamit Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia.
- Ratminto, dan Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus (ed.). 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press